

BÜYÜK TÜKETİCİLER PERSPEKTİFİ İLE ENERJİ PİYASASI



Dr. Özlem Dögerlioğlu IŞIKSUNGUR

ozlem@dogerlihukuk.com

SUNUŞ PLANI

- Enerji Yoğunluğu ve Enerji Yoğun Sektörler
- Türkiye Enerji Piyasasında Tüketici Kavramı
 - Temel Kavram Kargaşası:
 - Abone
 - Müşteri
 - Tüketici/Serbest Tüketici
 - Tedarikçi
- Tüketici Hakları
- Türkiye’de Değişen Enerji Tüketicisi Profili
- Sonuç ve Öneriler



ENERJİ YOĞUNLUĞU

- Enerji yoğunluğu, birim hasıla başına kullanılan birincil ya da nihai enerji tüketimini gösteren ve tüm dünyada kullanılan bir göstergedir. Bu yoğunluk, birincil ya da nihai enerji tüketiminin gayrisafi yurtiçi hasılaya bölünmesiyle hesaplanmaktadır.
- Ülkelerin enerji kullanımıyla ekonomik yapıları arasındaki ilişkinin belirlenmesinde **iki temel gösterge** esas alınmaktadır. Bunlardan birisi **kişi başına enerji tüketimi**, diğeri ise birim hasıla başına birincil ya da nihai enerji tüketimi, yani **enerji yoğunluğu**dur.

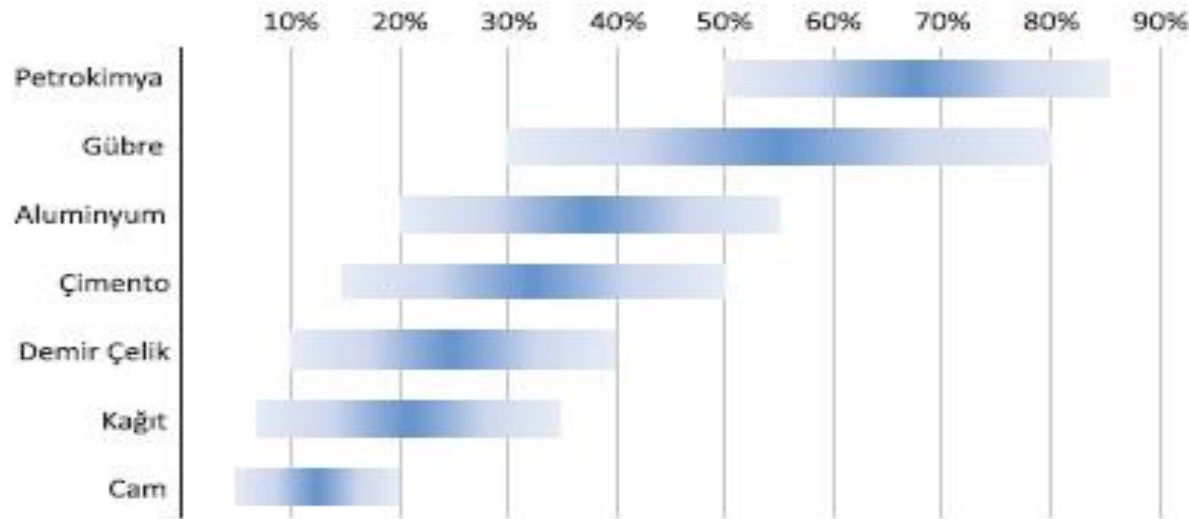


ENERJİ YOĞUNLUĞU

Enerji yoğun sektörler ciddi sorunlarla karşılaşılıyor

WORLD
ENERGY
OUTLOOK
2013

Seçili sektörlerde enerjinin toplam üretim maliyetindeki payı



Enerji-yoğun sektörler yaklaşık olarak dünyadaki endüstriyel katma değer beşte birini, sanayi istihdamının dörtte birini ve sanayide enerji kullanımının % 75'ini temsil etmektedir.

ÇÖZÜM: TÜKETİCİ ODAKLI DÜZENLEMELER

Tüketici Amaç mı?

Tüketici Araç mı?



AMAÇ?

➤ Elektrik Piyasası Kanunu Madde 1:

Amaç

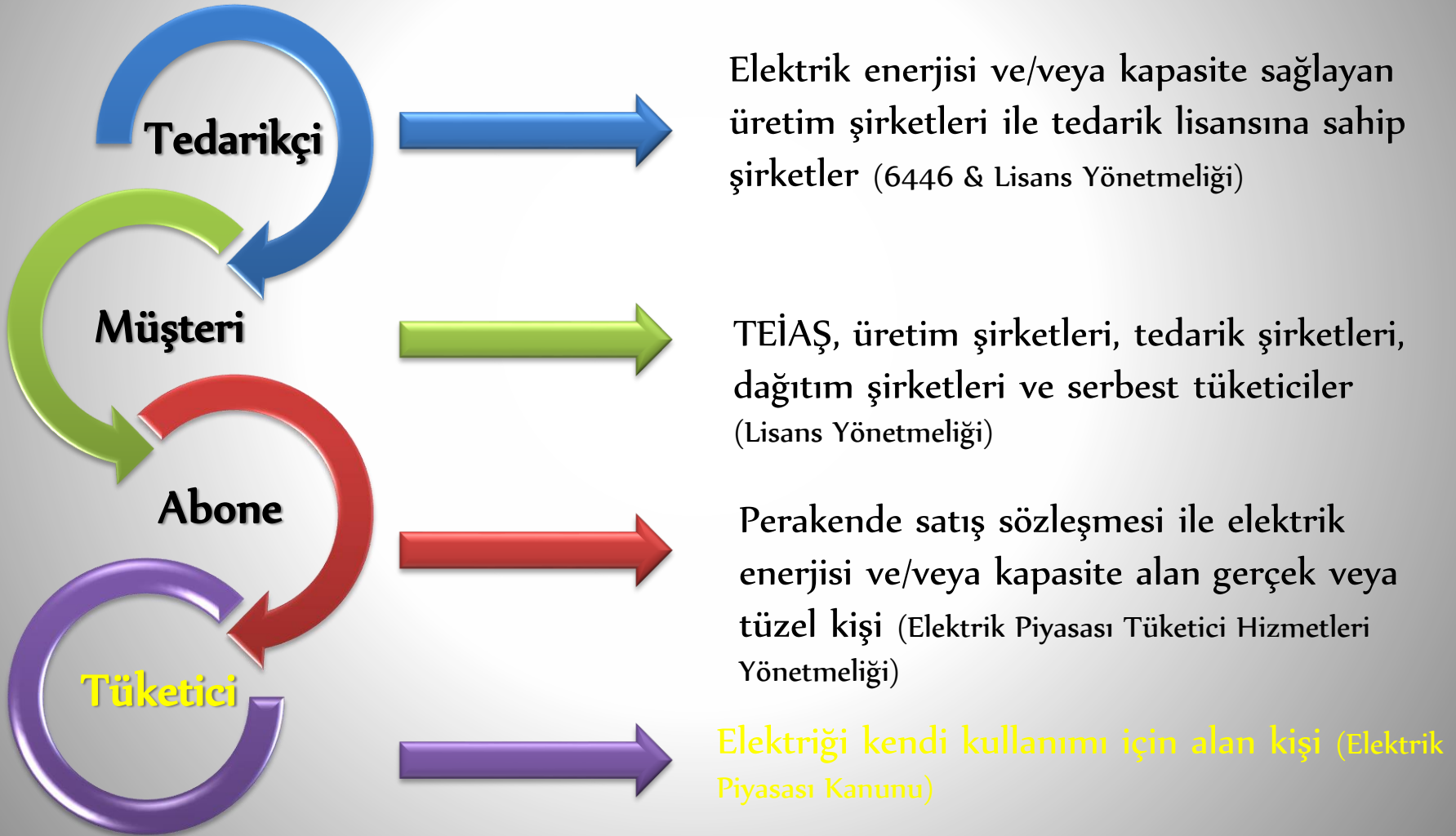
- **MADDE 1 – (1) Bu Kanunun amacı; elektriğin yeterli, kaliteli, sürekli, düşük maliyetli ve çevreyle uyumlu bir şekilde tüketicilerin kullanımına sunulması için, rekabet ortamında özel hukuk hükümlerine göre faaliyet gösteren, mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaf bir elektrik enerjisi piyasasının oluşturulması ve bu piyasada bağımsız bir düzenleme ve denetimin yapılmasının sağlanmasıdır.**

➤ Doğalgaz Piyasası Kanunu Madde 1:

Amaç

- **MADDE 1– Bu Kanunun amacı; doğal gazın kaliteli, sürekli, ucuz, rekabete dayalı esaslar çerçevesinde çevreye zarar vermeyecek şekilde tüketicilerin kullanımına sunulması için, doğal gaz piyasasının serbestleştirilerek mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaf bir doğal gaz piyasasının oluşturulması ve bu piyasada bağımsız bir düzenleme ve denetimin sağlanmasıdır.**

TÜRKİYE ENERJİ PİYASASINDA TÜKETİCİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR



ENERJİ PİYASASINDA TÜKETİCİ KAVRAMI



6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN



ELEKTRİK PİYASASI TÜKETİCİ HİZMETLERİ YÖNETMELİĞİ

TÜRKİYE ENERJİ PİYASASINDA TÜKETİCİ KAVRAMI

6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN

(28.05.2014)

- **Tüketici:** Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi
- Madde 52/Abonelik Sözleşmeleri ???
- a- Abonelik sözleşmelerinin kapsamı genişletilerek her türlü abonelik kanun kapsamına dâhil edilmektedir (6502 say.K.m.52/I).
- b- Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan uzun olan abonelik sözleşmesini cayma hakkına benzer biçimde gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahip olmaktadır (6502 say.K.m.52/IV).
- c- Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini, yönetmelikte belirlenecek süreler içinde yerine getirmekle yükümlüdür, aksi hâlde tüketici bundan sorumlu olmamaktadır (6502 say.K.m.52/V).

ELEKTRİK PİYASASI TÜKETİCİ HİZMETLERİ YÖNETMELİĞİ

(08.05.2014)

- **Tüketici:** Elektriği kendi kullanımı için alan kişi
- **Serbest olmayan tüketici:** Elektrik enerjisi ve/veya kapasite alımlarını sadece, bölgesinde bulunduğu görevli tedarik şirketinden yapabilen gerçek veya tüzel kişi
- **Serbest tüketici:** Kurul tarafından belirlenen elektrik enerjisi miktarından daha fazla tüketimde bulunması veya iletim sistemine doğrudan bağlı olması veya organize sanayi bölgesi tüzel kişiliğini haiz olduğu için tedarikçisini seçme hakkına sahip gerçek veya tüzel kişi
- **Serbest Tüketici Limiti:** Her yılın 31 Ocak tarihine kadar Kurul tarafından belirlenerek yayımlanan elektrik enerjisi miktarıdır.

TÜKETİCİ KAVRAMI

- Satın alma amacına göre ayırım: “**tekrar satış**” ve “**kullanım**”
 - Kullanım amacı: Konutta kullanım – ticarî ve meslekî kullanım
 - Ticarî ve mesleki kullanım: küçük-orta- büyük ölçekli işletme
- Müşteri Kavramı:
 - Ürünün doğrudan ya da dolaylı kullanıcıları
 - ✓ Toptan satıcılar, perakendeciler
 - ✓ Konut müşterileri
 - ✓ Ticarî ve meslekî amaçla satın alanlar (üretici, toptancı ve perakendeci dışında)
- **TKHK Kapsamında Tüketici:** gerçek kişi olabileceği gibi tüzel kişi
Vakıf, dernek, meslek odaları vb. gibi kâr amacı taşımayan tüzel kişiler
Ticaret şirketlerinin durumu?

TÜKETİCİ HİZMETLERİ YÖNETMELİĞİ

Madde 19/6

Bu Yönetmelik hükümleri uyarınca elektrik enerjisi hizmeti alan tüketicilerin hakları ve zararlarının tazmini konusunda, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri** ile ilgili diğer mevzuat hükümleri uygulanır.

GÜÇLÜ TÜKETİCİ: TÜKETİCİYE HANGİ HAKLAR SAĞLANMALI?

- **Sözleşme Yapma Hakkı**
- **Hizmete Erişim Hakkı**
- **Tedarikçi Seçme Hakkı**
- **Bilgilendirilme Hakkı**
- **Ekonomik Çıkarların Korunması Hakkı**
- **Tazmin Edilme Hakkı**



TÜKETİCİ HAKLARI- Sözleşme Yapma Hakkı

- “Müşteriler elektrik/gaz hizmeti sağlayıcısıyla bir sözleşme yapma hakkına sahiptir:
 - Tedarikçinin kimliği ve adresi
 - Sözleşmenin süresi
 - Sözleşmenin Kapsamı
 - Sözleşmenin yenilenmesi ve sona ermesi
 - Sözleşme Koşullarının Değiştirilmesi
 - Değişiklik yapma durumunun Tüketicie Bildirilmesi
 - Sözleşmeden dönme hakkı tanınması
 - Sözleşmenin süresi, hizmetlerin ve sözleşmenin yenilenmesi ve sona erdirilme koşulları, **sözleşmeden cayma hakkının** varlığı;
 - Anlaşılan hizmet kalitesinin sağlanamaması durumunda ödenecek tazminat ve para iadesi;
 - Uyuşmazlıkların çözümüyle ilgili süreci başlatma methodları.
- **Şartlar baştan itibaren adil ve biliniyor olmalıdır.** Her hâlükârda, bu bilgiler sözleşmenin akdedilmesinden veya sözleşmenin onaylanmasından önce sağlanmalıdır. Sözleşmenin aracılar vasıtasıyla yapılması durumunda da belirtilen bilgiler yine sözleşmenin akdedilmesinden önce sağlanmalıdır.”

TÜKETİCİ HAKLARI- Hizmete Erişim Hakkı

Hizmete Erişim Hakkı

- “Vatandaşların elektrik/gaz hizmetlerine ulaşabilme ve bu hizmetlerden yararlanma hakkı”
- **Amaç:** En yüksek sayıdaki tüketicinin hizmete erişiminin sağlanması



TÜKETİCİ HAKLARI- Hizmete Erişim Hakkı

Hizmete Erişim Hakkının Şartları

- **Ekonomik açıdan hizmete erişimin sağlanması**
 - Tüketicinin karşılanabilir fiyattan hizmete erişiminin sağlanması, enerji hizmetlerine kaliteli hizmetin “makul fiyattan” (reasonable prices) sunulması
 - **Aciz Tüketici?????**
- **Fiziksel açıdan hizmete erişimin sağlanması**
 - Kişisel şartlar dikkate alınmaksızın (yaş, cinsiyet, ırk veya maluliyet (disability) durumu vs.), müşterilere eşit şartlar çerçevesinde, hizmete erişim imkanının yaratılması
- **Coğrafi açıdan hizmete erişimin sağlanması**
 - Bulunulan coğrafi konum dikkate alınmaksızın tüketicilerin hizmete erişiminin sağlanması



TÜKETİCİ HAKLARI- Hizmete Erişim Hakkı

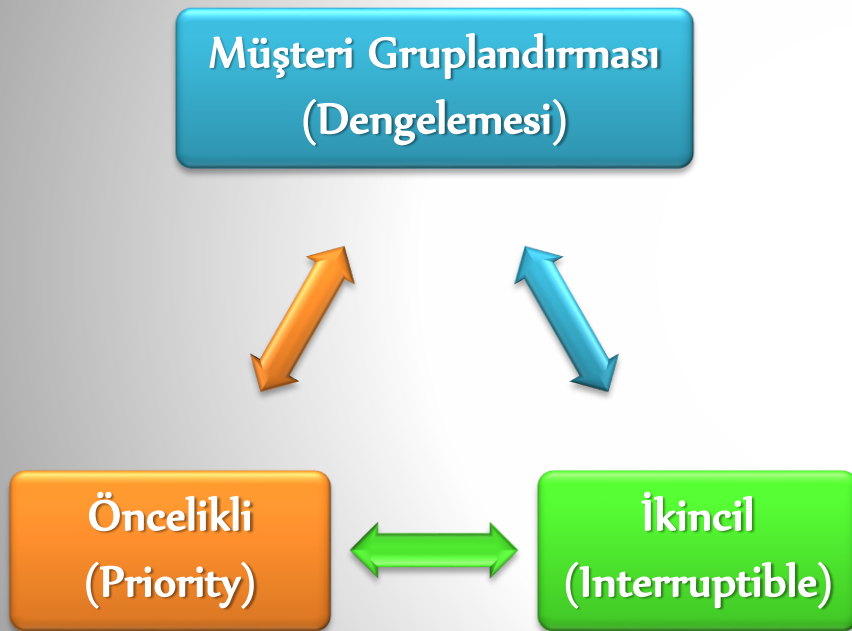
Hizmete Erişim Hakkı

Sunulan Hizmetin Kaliteli Olması

- **Ticarî Kalite:** Ücret - Hizmet dengesi
- **Teknik Kalite:** Kalite standartlarının tespiti - Güç kalitesi
- **Hizmetin Devamlılığı:** Öngörülemeyen durumlar ve beklenmeyen hal (force majeure) durumu hariç olmak üzere hizmete kesintisiz erişimin temin edilmesi



ARZ GÜVENLİĞİNDE ALTERNATİF YÖNTEM ???



- Arz kesilmelerine (supply disruptions) karşı tüm müşterilerin korunması gerekli değildir.
- Bazı müşteriler DG haricinde alternatif bir yakıta yönelebileme potansiyeline sahip olmalıdırlar.
- Ancak küçük ölçekli ticari müşteriler ile evsel müşteriler için alternatif bir yakıt sistemine geçmek ya da piyasadan çekilmek mümkün değildir.

TÜKETİCİ HAKLARI- Tedarikçi Seçme Hakkı!!!!!!

➤ “**Tedarikçi seçme hakkı**” bir müşterinin kendi hür iradesiyle enerjiyi satın almak istediği tedarikçiyi seçebilmesi

1. İlk kez enerji satın alan müşteriler için; piyasadaki tedarikçiler arasından dilediğini seçebilme,

2. Hâlihazırda bir tedarikçiden enerji satın almakta olanlar için ise; daha iyi şartlarla, mevcut tedarikçiden farklı bir tedarikçiden enerji satın alma ya da mevcut tedarikçiyle şartların iyileştirilmesi konusunda pazarlık yapma hakkı



Tedarikçi Seçme Hakkının Kullanımını Engelleyen Hususlar

- **Tedarikçi Değişirme Maliyetleri**
- Bilgiye erişim, şeffaflığın sağlanamaması, bilgilerin dağınık olarak sunulması, sözleşmede yer alan haksız koşullar, yeni tedarikçi tarafından verilecek hizmetin kalitesine ilişkin belirsizlik, sayaç değişikliği???
- **Değişirme Sürecini Engelleyen ya da Yavaşlatan Kural veya Düzenlemeler**
- **Tüketicinin Değişirme Talebinin Reddi Mümkün mü???**
- **Tedarikçiye tazminat ödeme şartı!!!**
- Yeniden bağlantı için eski borcu kapatmak, bağlantı kesme ücreti, yeniden bağlantı ücreti ve faiz talepleri
- **FATURALARLA İLGİLİ SORUNLAR**

Faturalar, tüketicilerin en önemli bilgi alma araçlarından biridir. Bu özelliği nedeniyle elektrik ve gaz faturaları basit ve açık olmalıdır, tüketiciye kullanılan enerji miktarı ve kullanım maliyeti hakkında bilgi vermelidir ve tüketici, faturalar aracılığıyla piyasadaki tüketici fiyatlarını karşılaştırabilmelidir.



TÜKETİCİ HAKLARI- Bilgilendirilme Hakkı

- Enerji Piyasasında, **tedarikçi seçme ve değiştirme hakkının etkili kullanımı amacıyla, tüketicilerin kişisel istek ve gereksinimlerine uygun ve bilinçli seçim** yapabilmesi için gerekli bilgilere erişiminin sağlanmasını ve bu bilginin şeffaflığı,
- **bilinçli tüketicinin daha aktif bir rol alması** istenmektedir.



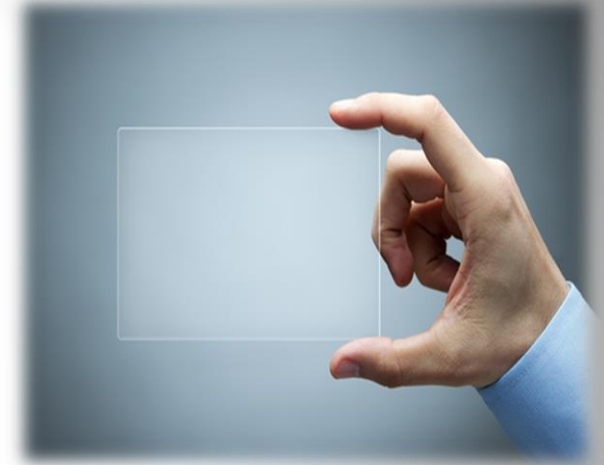
TÜKETİCİ HAKLARI- Bilgilendirilme Hakkı

Şeffaflık İlkesi

Tanımı yapılmamış olmakla birlikte, Enerji Direktiflerinde “**şeffaf bilgi**” kavramı açık, belirgin ve anlaşılabilir bir şekilde sunulan ve kolay ulaşılabilen bilgi anlamında kullanılmaktadır.

Bilgilendirilme Konuları

- **Fiyatlar** hakkında bilgilendirilme
- **Sözleşme Şartları** hakkında bilgilendirilme
- **Uyuşmazlıkların Çözümünde Kullanılacak Yöntemler** hakkında bilgilendirilme
- **Tüketim Miktarı** hakkında bilgilendirilme
- **Ödeme Koşulları** hakkında bilgilendirilme
- **Kendisine Tanınan Haklar** hakkında bilgilendirilme



TÜKETİCİ HAKLARI- Tazmin Edilme Hakkı

- “Tüketicinin ayıplı bir mal veya yetersiz bir hizmetten kaynaklanan şikayetleri için yardım alabilmesi, zararlarının hızlı, ucuz ve etkili usullerle giderilmesi hakkı”
- Enerji piyasasında tüketicinin taraf olduğu, iletim, dağıtım ve enerji tedariki hakkındaki hukukî uyuşmazlık ve şikayetleri çözmek için basit, ucuz ve hızlı yöntemlerin geliştirilmesi
- Tüketicinin, şikayetlerin çözümü hususunda şeffaf, basit ve ucuz yöntemler
- Öngörülen bu yöntemler, uyuşmazlıkların adil ve derhal, tahahüt edilmesi durumunda geri ödeme ve/veya tazminat sistemi karşılığında çözülmesini sağlayama
- Tüm tüketicilere iyi hizmet standartlarına sahip olma ve şikayetlerinin hizmet sağlayıcıları tarafından incelenmesi hakkı tanınması
- “Enerji Ombudsmanlığı, tüketici birimi” gibi mahkeme dışı hak arama yöntemleri
- Uyuşmazlıkların tercihen üç ay içerisinde çözümlenmesi

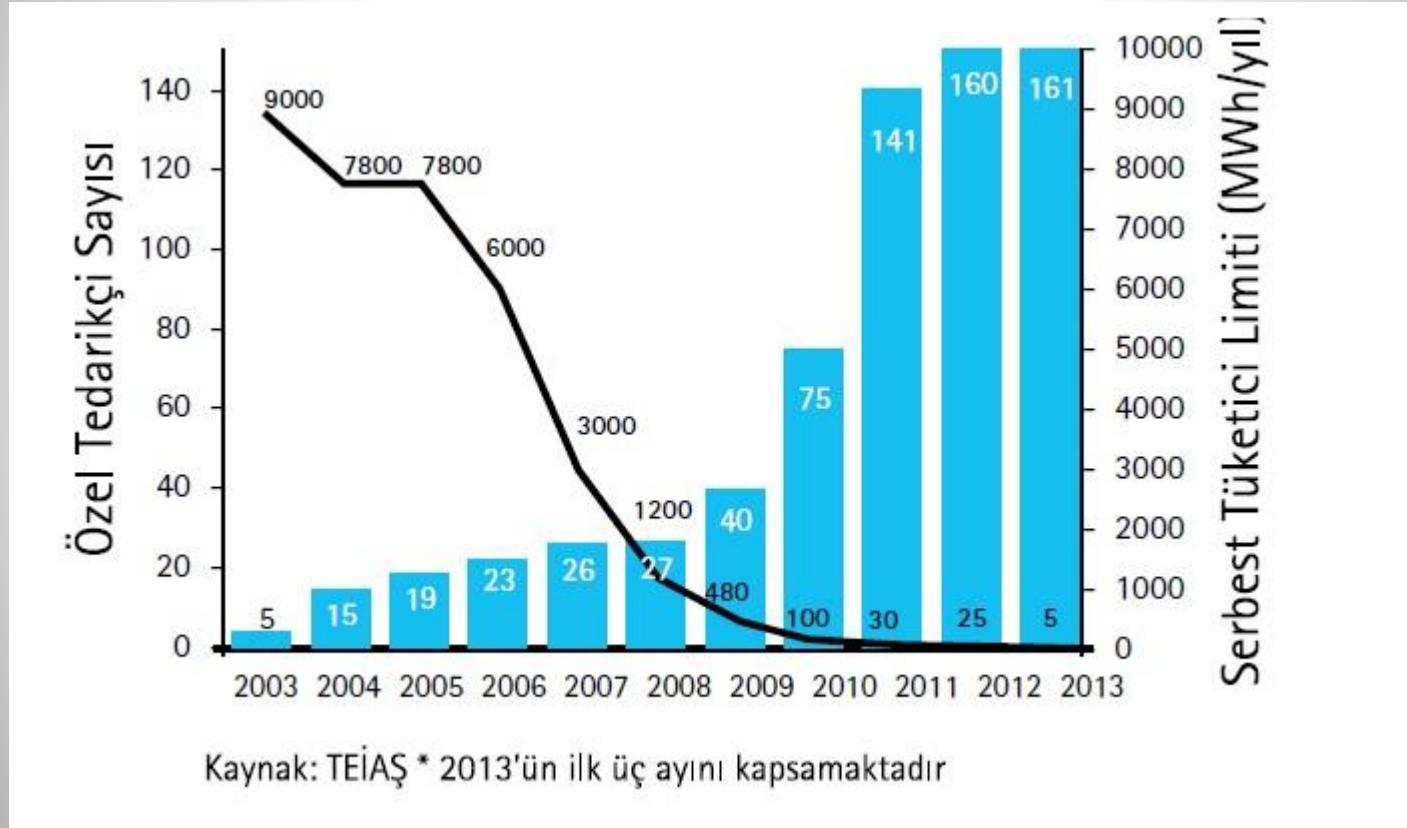
TÜKETİCİ HAKLARI- Ekonomik Çıkarların Korunması Hakkı

- Bu hak, enerji piyasasındaki tüketicinin **ayrılı mal ve hizmete**, haksız ticarî uygulamalara ve haksız sözleşme şartlarına karşı korunmasını gerekli kılmaktadır.
- **Enerji Piyasasında Ayıp**
 - Güç kalitesi (teknik kalite + devamlılık)
 - Güç kalitesinin sağlanması kesinti sayısı, kesinti süresi, kesinti sıklığı, (gaz basıncı/elektrik voltajı gibi) değişim standartlarının belirlenmesini gerekli kılmaktadır.



TÜRKİYE'DE DEĞİŞEN ENERJİ TÜKETİCİSİ PROFİLİ

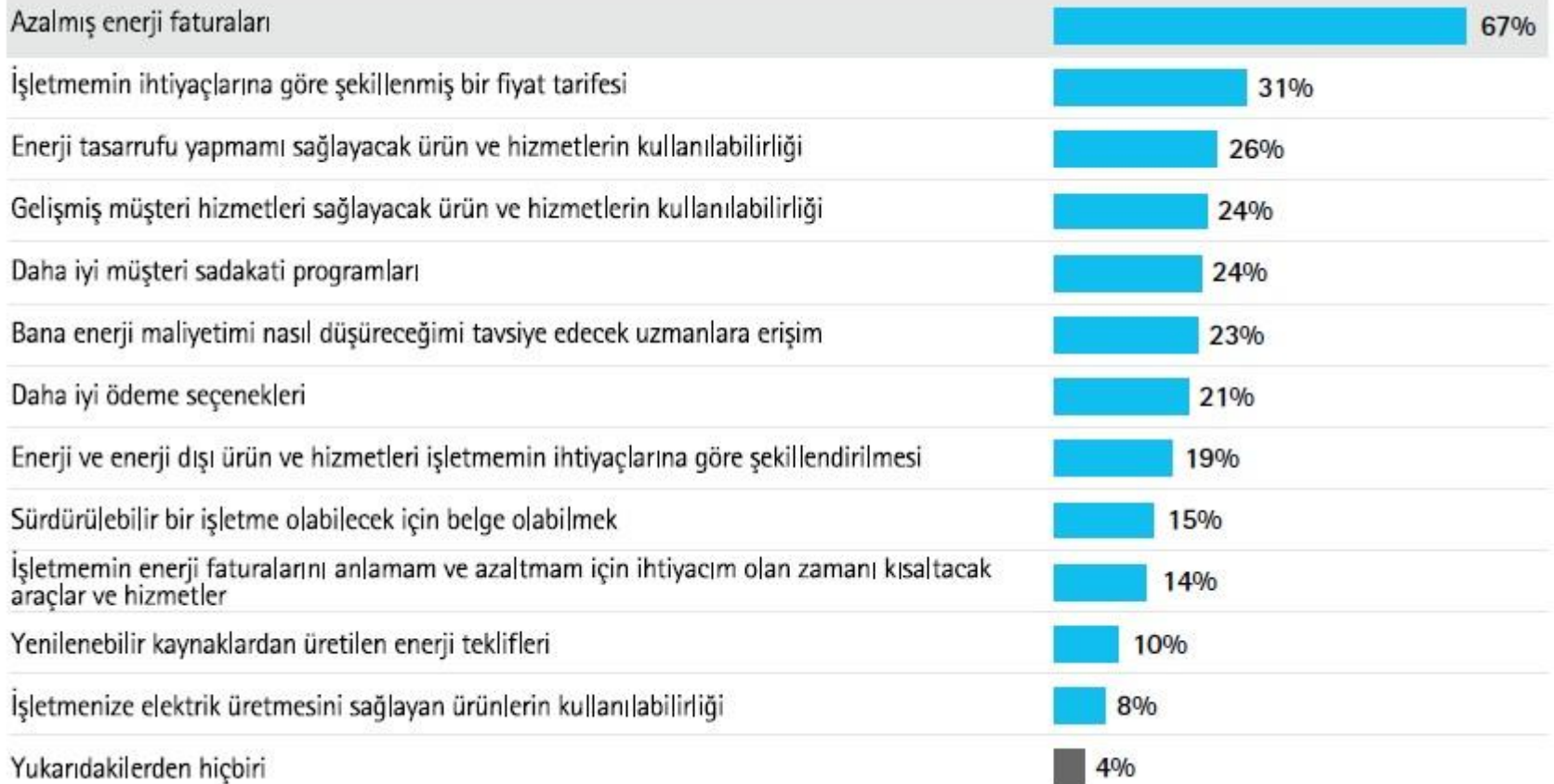
Serbest Tüketici Limitinin ve Özel Tedarikçi Sayısının Yıllar Bazında Değişimi



Serbest Tüketici Limiti düştükçe, tedarikçi sayısı, dolayısıyla tüketicinin seçim imkanları artmaktadır.

TÜRKİYE'DE DEĞİŞEN ENERJİ TÜKETİCİSİ PROFİLİ

Hangi faktörler sizi yeni bir enerji tedarikçisi ile çalışmak için motive eder?



TÜRKİYE'DE DEĞİŞEN ENERJİ TÜKETİCİSİ PROFİLİ

- Tüketici davranışları, beklentileri ve istekleri (Accenture, 2013)
- Türkiye: 500 tüketici
 - Artan tedarikçi sayısı - büyük tüketici segmentinde rekabet
 - Serbest tüketici limitlerinde düşüş - yeni müşteri segmentleri (Kobiler, bireysel tüketiciler...)
 - Enerji tüketicisi için en önemli kriter: Daha ucuz tarife
 - **Temel Yenilik: Kendi Enerjilerini Üretebilme İmkânı**
 - Katılımcıların **%74**'ü güneş panelleri, rüzgar türbinleri gibi yöntemlerle kendi enerjilerini üremeye ilgi duyduklarını belirtmişlerdir.



Lisanssız Elektrik Üretimi

LİSANSSIZ ALTERNATİFLER???

1. Alternatif



Tüketim Tesisi



1 MW Üretim Tesisi



Dağıtım/İletim Sistemi



Enerji Fazlası

2. Alternatif



Tüketim Tesisi



$(X) \text{ KW/Güneş} + (Y) \text{ KW/ Rüzgar} + (Z) \text{ KW/ Hidrolik} = 1000 \text{ KW}$



Dağıtım/İletim Sistemi



Enerji Fazlası

3. Alternatif



Tüketim Tesisi



Üst Limit Yok!!!
Aynı Bağlantı Noktası



Bağlantı Yok!!!



Enerji Fazlası

TÜKETİM BİRLEŞTİRME



DAHA İYİSİ İÇİN ELELE



